عاين
AYEN

الدليل التدريبي للدورة

خارطة خدمات عاين

خدمة استلام وتسليم الوحدة العقارية

الفئة المستهدفة من الخدمة

01 ملاك الوحدات العقارية المقبلون على الاستلام

02 المهندسون والفاحصون في شركات التطوير العقاري

03 موظفو شركات إدارة الأملاك

04 مكاتب الإشراف الهندسي والاستشارات العقارية

المتطلبات الأولية للالتحاق

01 معرفة أساسية بالعناصر المعمارية والإنشائية للوحدة السكنية.

02 إلمام عام بقراءة المخططات والمواصفات.

03 خبرة ميدانية سابقة في الفحص أو الإشراف.

الأهداف التعليمية

بنهاية البرنامج سيكون المتدرب قادرًا على أن:

01 يعرّف مفهوم «الفحص الظاهري» ودوره في خدمة الاستلام والتسليم.

02 يطبّق خطوات الفحص وفقًا للزيارتين الرسميتين المعتمدتين في الخدمة.

03 يحدّد معايير القبول والرفض لكل بند (مدني، معماري، ميكانيكي، كهربائي، سباكة) استنادًا للمرجعية.

04 يستخدم الأدوات الأساسية (متر ليزر، ميزان ماء، عصا التطبيل، جهاز TDS) بدقة ويقرأ نتائجها.

05 يوثّق الملاحظات بالصور وفق سياسة التصوير (قريب/متوسط/بعيد + أداة قياس).

06 يصنّف الملاحظات إلى (إجراء طارئ، إجراء لازم، إجراء تكميلي، لا يحتاج إجراء، غير قابل للقياس) مع تبرير مهني.

07 يكتب تقريرًا فنيًا متكاملًا يتضمن الملاحظات والتوصيات وصور الإثبات.

08 يطبق آليات الحياد والموضوعية عند صياغة الملاحظات دون تضخيم أو إهمال.

09 يدير جلسة نقاش مع العميل لتوضيح الملاحظات وحدود نطاق الخدمة.

10 يقيّم جودة الفحص الخاص به باستخدام مؤشرات الأداء (KPIs) المعتمدة للخدمة.

المحاور التدريبية

01

مدخل إلى خدمة الاستلام والتسليم

- تعريف الخدمة الاستلام والتسليم ونطاقة.
- أهمية الخدمة لحماية حقوق العميل وتعزيز الثقة.
- الفرق بين الزيارة الأولى والثانية.

02

خطوات الفحص الميداني (الزيارتان)

- التحضير قبل الزيارة (الأدوات، المستندات، التهيئة).
- خطوات الفحص في الزيارة الأولى (شقة / فيلا).
- خطوات الفحص في الزيارة الثانية (متابعة الملاحظات فقط).
- الزمن المرجعي لكل نوع وحدة.

03

معايير الفحص والقبول/الرفض

- معرفة معايير القبول والرفض العامة والتفصيلية.
- أمثلة تطبيقية لكل تخصص (مدني، معماري، ميكانيكي، كهربائي، سباكة).
- حالات نموذجية للقبول والرفض.

04

الأدوات والأجهزة

- الأدوات الأساسية (متر ليزر، ميزان ماء، عصا التطبيل، جهاز TDS، كشاف...).
- كيفية الاستخدام العملي.
- كيفية قراءة النتائج وتوثيقها.

05

التوثيق بالصور

- سياسة التصوير (قريب، متوسط، بعيد).
- إظهار الأداة في الصورة.
- صور "قبل/بعد" بين الزيارتين

المحاور التدريبية

06 تصنيف الملاحظات

- تعريف التصنيفات (طارئ، لازم، تكميلي، لا يحتاج، غير قابل للقياس).
- أمثلة عملية لكل تصنيف.
- كيفية التبرير المهني للاختيار

07 صياغة التقرير الفني

- مكونات التقرير (ملاحظات – توصيات – صور – مواقع).
- مثال لتقرير أولي وآخر نهائي.
- صياغة الملاحظات بلغة هندسية واضحة.

08 الحياد والموضوعية

- مبادئ الحياد في الفحص.
- حدود نطاق الخدمة.
- أخطاء شائعة في المبالغة أو الإهمال.

09 التواصل مع العميل

- آلية شرح الملاحظات أثناء الفحص.
- إدارة التوقعات وحدود الخدمة.
- التعامل مع استفسارات العميل.

01

المحور الأول

مدخل الى خدمة الاستلام والتسليم

تعريف الخدمة ونطاقها

التعريف:

خدمة استلام وتسليم الوحدة العقارية هي عملية فحص ظاهري شامل للوحدة يهدف إلى التحقق من جودة التنفيذ ومطابقة المواصفات التعاقدية. يشمل الفحص البنود المدنية والمعمارية، والميكانيكية والكهربائية والسباكة.

نطاق الخدمة:

يشمله الفحص	لا يشمله الفحص
مطابقة المواصفات الفنية المذكورة في العقد أو البروشور.	تنفيذ الإصلاحات أو أعمال الصيانة.
الفحص الظاهري للبنود المدنية، المعمارية، الميكانيكية، الكهربائية، السباكة.	الفحوصات المتقدمة (مثل التصوير الحراري أو اختبار العزل أو اختبار التربة).
توثيق الملاحظات بالصور مع تحديد مواقعها بدقة.	المرافعات القانونية أو رفع الشكاوى نيابةً عن العميل.
رفع المستندات (المخططات، الضمانات، الوثائق).	أي زيارة إضافية ثالثة أو أكثر (تُحسب كخدمة مستقلة).
إصدار تقرير أولي ونهائي بالملاحظات والتوصيات.	الأعمال خارج الوحدة العقارية أو تقدير القيمة السوقية.

أهمية الخدمة لحماية حقوق العميل وتعزيز الثقة

- تمكّن العميل من معرفة حالة وحدته بوضوح قبل الاستلام.
- توفّر توثيقًا محايدًا يحمي حقوق المالك من أي قصور في التنفيذ.
- تضمن إصدار تقرير احترافي يعزز الثقة بين العميل والمطور العقاري.

الطرف	الدور	الفائدة	العلاقة مع الآخرين
العميل (مالك الوحدة)	يستلم تقريرًا محايدًا يوضح حالة الوحدة.	حماية حقوقه واتخاذ قرار الاستلام بوعي.	يتواصل مع الفاحص لتوضيح الملاحظات، ويطالب المطور بمعالجة النواقص.
الفاحص (خبير عاين)	ينفذ الفحص الظاهري، يوثق الملاحظات بالصور، ويكتب التوصيات.	يعزز مصداقيته كجهة محايدة، ويحقق دقة وجودة في التقارير.	يربط بين العميل والمطور عبر تقرير فني واضح وموضوعي.
المطور العقاري	يعالج الملاحظات الموثقة في التقرير الأول.	يثبت التزامه بالجودة ويكسب ثقة العميل.	يتعامل مع العميل بعد استلام التقرير، ويرجع للفاحص في الزيارة الثانية للتحقق.

الفرق بين الزيارة الأولى والثانية

الخدمة تعتمد على مرحلتين أساسيتين، يختلف نطاق كل منهما:

الزيارة	الوصف	ما يتم فحصه	التقرير الناتج	الزمن المرجعي
الأولى	فحص ظاهري شامل لجميع البنود.	جميع العناصر المدنية والمعمارية والميكانيكية والكهربائية والسباكة.	تقرير أولي بالملاحظات والتوصيات.	شقة: 4-6 ساعات فيلا: 5-7 ساعات
الثانية	متابعة الملاحظات المسجلة فقط.	البنود التي وُثّقت في التقرير الأول.	تقرير نهائي يوضح ما تمت معالجته وما تبقى.	شقة: 2.5-4 ساعات فيلا: 3-5 ساعات

بهذا الشكل، المتدرب يفهم من البداية:

- أن الخدمة تنفذ على مرحلتين.
- أن الفحص يركز على الملاحظات فقط.
- أن النطاق محدد وواضح ولا يشمل الإصلاحات أو التقدير المالي.

02

المحور الثاني

خطوات الفحص الميداني (الزيارتان)

التحضير قبل الزيارة

- ✓ التأكد من جاهزية الموقع (وجود كهرباء، مياه، نظافة، وصول سهل).
- ✓ تجهيز الأدوات (متر ليزر، ميزان ماء، عصا التطبيل، كشاف، جهاز TDS).
- ✓ مراجعة المستندات (العقد، البروشور، الضمانات، المخططات).
- ✓ تسجيل بيانات الوحدة قبل بدء الفحص.

خطوات الفحص في الزيارة الأولى

1. جولة سريعة أولية للتعرف على مكونات الوحدة وتحديد مسار الفحص.
2. الفحص التفصيلي للبنود (مدني، معماري، ميكانيكي، كهربائي، سباكة).
3. استخدام الأدوات أثناء الفحص وتوثيق النتائج بالصور والملاحظات.
4. مطابقة المواصفات مع العقد والبروشور.
5. مراجعة نهائية ميدانية للتأكد من شمول الفحص.
6. صياغة التقرير الأولي متضمنًا الملاحظات والتوصيات فقط.

الزمن المرجعي للزيارة الأولى:

نوع الوحدة	الزمن المرجعي
شقة (150–200 م²)	4–6 ساعات
فيلا (200–300 م²)	5–7 ساعات

خطوات الفحص في الزيارة الثانية

1. مراجعة تقرير الزيارة الأولى.
2. التأكد من جاهزية الموقع بعد المعالجات.
3. فحص البنود التي وُثّقت سابقًا فقط.
4. إعادة تصوير الملاحظات بزوايا مختلفة (قبل/بعد).
5. توثيق حالة كل ملاحظة (تمت المعالجة / لم تُعالج).
6. صياغة التقرير النهائي وإرساله للعميل.

الزمن المرجعي للزيارة الثانية:

نوع الوحدة	الزمن المرجعي
شقة (150–200 م²)	2.5–4 ساعات
فيلا (200–300 م²)	3–5 ساعات

ملاحظات هامة للخدمة

- ✓ لا يتم ذكر البنود السليمة في التقرير الأول.
- ✓ في الزيارة الثانية لا يُعاد فحص أي بند جديد، بل فقط ما تم توثيقه.
- ✓ يجب استخدام صور من زوايا مختلفة بين الزيارتين لتوضيح حالة الإصلاح.
- ✓ الهدف من الزيارة الثانية هو التأكد من المعالجة وليس إعادة الفحص الكامل.

03

المحور الثالث

الفحص الفني للوحدة العقارية

أولاً / الموقع العام

01 تعريف فني ودور تشغيلي

يشمل السور، الأبواب الخارجية، الكراجات، المنحدرات، المظلات، الخزانات، المناهل، وغيرها. وظيفته ضمان الحدود، الأمان، وسلامة الخدمات قبل الدخول للوحدة.

02 المتطلبات والاشتراطات

1. وجود فواصل تمدد في الأسوار حسب الطول (SBC) مدني/تشطيبات.
2. ميول المنحدرات ≥ 15%.
3. ارتفاع السترة ≥ 110 سم كحاجز أمان، أو ≥ 180 سم للخصوصية (SBC) معماري/السلامة.
4. وجود شبك حماية وغطاء للخزانات الأرضية.

03 آلية الفحص الظاهري

1. فحص بصري للسور والأبواب (تشققات، ميل، تثبيت).
2. قياس ميول المنحدرات باستخدام ميزان ماء أو متر ليزر.
3. التأكد من وجود فواصل تمدد في الأسوار الطويلة.
4. فحص الخزانات والمناهل (غطاء، عزل، تهوية) باستخدام كشاف.
5. تشغيل نظام الري أو المصابيح إن وُجدت.

04 سياسة التوثيق والتصوير

1. صورة قريبة: شق أو ميل في منحدر.
2. صورة متوسطة: جزء من السور أو الكراج.
3. صورة بعيدة: الواجهة أو الموقع كاملًا.
4. صورة مع الأداة: ميزان ماء على المنحدر.

أولاً / الموقع العام

05 معـــــــايير القبـــــــول والـــــــرفض

القبول: فواصل تمدد صحيحة - منحدر ≥ 15% - خزان محمي.

الرفض: ميل زائد - غياب فواصل - خزان بلا غطاء - مظلة غير ثابتة.

06 الأخطـــــــــــاء الشـــــــــائعة

1. تجاهل فحص المناهل.
2. عدم قياس ميول المنحدرات بالأداة.

07 مثـــــال ملاحظـــــة وتوصـــــية

- الملاحظة: ميلان منحدر الكراج بنسبة 20%.
- التوصية: إعادة ضبط الميل ≥ 15% وفق الكود.
- تصنيف الإجراء: إجراء لازم.

للاسترشاد مرفق لكم المرجعية الاسترشادية لبنود الفحص

ثانياً / البنود المدنية والمعمارية

01 تعريف فني ودور تشغيلي

تشمل الجدران، الأسقف، الأرضيات، الأبواب، النوافذ، السلالم. وظيفتها ضمان جودة التشطيبات وسلامة الاستخدام.

02 المتطلبات والاشتراطات

- تعامد الزوايا ≤ 2 مم لكل متر.
- ميول أرضيات دورات المياه نحو الصفايات.
- ارتفاع قائمة الدرج 15-17 سم، عرض النائمة ≤ 28 سم، عرض السلم ≤ 110 سم.
- ارتفاع الدرابزين ≤ 90 سم.

03 آلية الفحص الظاهري

1. فحص بصري للجدران والأسقف.
2. الطرق بعصا التطبيل على البلاط لكشف الفراغات.
3. استخدام ميزان ماء لقياس الاستواء.
4. قياس التعامد بمسطرة زاوية.
5. تشغيل الأبواب والنوافذ للتأكد من سهولة الحركة.

04 سياسة التوثيق والتصوير

- صورة قريبة: شق/انفصال بلاط.
- صورة متوسطة: الجدار/الأرضية مع الملاحظة.
- صورة بعيدة: الغرفة كاملة.
- صورة مع الأداة: ميزان ماء على الأرضية أو العصا على البلاط.

ثانياً / البنود المدنية والمعمارية

05 معـــــايير القبـــــول والـــــرفض

القبول: جدران وأسقف بلا شروخ - بلاط ثابت - أبواب ونوافذ تعمل.

الـرفض: شروخ إنشـائية - تطبيـل بـلاط - ميـول خـاطئ - أبواب/نوافذ غير محكمة.

06 الأخطـــــــــاء الشـــــــائعة

1. تجاهل فحص ميول دورات المياه.
2. كتابـة ملاحظـات عامـة (دهـان سـيئ) بـدل توصـيف هندسي.

07 مثـــــال ملاحظـــــة وتوصـــــية

- الملاحظة: تطبيل في بلاط أرضية المطبخ.
- التوصـية: إعـادة تثبيـت الـبلاط وضـمان مـلء الفواصل.
- تصنيف الإجراء: إجراء لازم.

ثالثاً / البنود الميكانيكية

01 تعريف فني ودور تشغيلي

تشمل أنظمة المياه والصرف، والسباكة، والتكييف والمضخات.

وظيفتها ضمان استمرارية الخدمة وصلاحية الاستخدام اليومي.

02 المتطلبات والاشتراطات

- تدفق المياه منتظم.
- الصفايات تعمل بكفاءة.
- وجود صمام أمان في السخانات.
- تثبيت المواسير وعزلها.

03 آلية الفحص الظاهري

1. تشغيل المياه في المغاسل والمطابخ والتأكد من التدفق.
2. مراقبة سرعة التصريف في الصفايات.
3. فحص التسريبات بصريًا واستخدام الكشاف.
4. قياس ملوحة المياه بجهاز TDS.
5. تشغيل السخانات والمضخات.

04 سياسة التوثيق والتصوير

- صورة قريبة: تسريب أو كسر.
- صورة متوسطة: الجهاز مع موقعه.
- صورة مع الأداة: جهاز TDS داخل عينة المياه.

ثالثاً / البنود الميكانيكية

05 معـــــــايير القبـــــــول والـــــــرفض

القبول: تدفق وصـرف فعـال - صـمام أمـان - سـخانات آمنـة.

الـرفض: تسـريبات - انسـداد - غيـاب صـمام أمـان - مواسـير مكشوفة.

06 الأخطـــــــــــاء الشـــــــــائعة

1. عدم اختبار جميع الصفايات.
2. إغفال قياس جودة المياه.

07 مثـــــال ملاحظـــــة وتوصـــــية

- الملاحظة: غياب صمام الأمان في سخان مياه.
- التوصية: تركيب صمام أمان معتمد.
- تصنيف الإجراء: إجراء طارئ.

رابعاً / البنود الكهربائية

01 تعريف فني ودور تشغيلي

تشمل اللوحات، الأفياش، المفاتيح، وحدات الإنارة، التأريض، والمصعد.
وظيفتها ضمان التشغيل الآمن.

02 المتطلبات والاشتراطات

- تثبيت الأفياش والمفاتيح.
- وجود تأريض في المقابس واللوحات.
- لوحات كهربائية بغطاء وجدول أحمال.

03 آلية الفحص الظاهري

1. فحص الأفياش والمفاتيح وتشغيلها.
2. اختبار التأريض باستخدام الجهاز المخصص.
3. فحص اللوحات (تنظيم الكابلات، القواطع، الغطاء).
4. تشغيل وحدات الإنارة.

04 سياسة التوثيق والتصوير

- صورة قريبة: مقبس أو مفتاح متضرر.
- صورة متوسطة: اللوحة الكهربائية.
- صورة مع الأداة: جهاز اختبار التأريض موصول.

رابعاً / البنود الكهربائية

05 معـــــايير القبـــــول والـــــرفض

القبول: أفياش ومفاتيح مثبتة - تأريض - لوحات مغطاة.

الرفض: أسلاك مكشوفة - تماس كهربائي - غياب التأريض.

06 الأخطـــــاء الشـــــائعة

1. عدم اختبار التأريض.
2. الاكتفاء بالفحص البصري.

07 مثـــــال ملاحظـــــة وتوصـــــية

- الملاحظة: غياب التأريض في مقبس تكييف.
- التوصية: إعادة توصيل المقبس بنظام التأريض.
- تصنيف الإجراء: إجراء طارئ.

خامساً / مطابقة المواصفات

01 تعريف فني ودور تشغيلي

التأكد من أن العناصر المنفذة مطابقة لما ورد في العقد أو البروشور والمستندات الفنية.

02 المتطلبات والاشتراطات

- مطابقة عدد الغرف.
- مطابقة نوع المواد المستخدمة مع المواصفات.
- وجود المميزات التسويقية المعلنة (بلكونات، تراسات، أنظمة ذكية).

03 آلية الفحص الظاهري

1. مراجعة العقد والبروشور.
2. مقارنة المواد المنفذة (أرضيات، أبواب، نوافذ) بالمواصفات.
3. توثيق أي اختلاف بالصور.

04 سياسة التوثيق والتصوير

- صورة لنوع مادة مخالفة.
- صورة عامة لإثبات غياب عنصر تسويقي.

خامساً / مطابقة المواصفات

05 معـــــايير القبـــــول والـــــرفض

القبول: العناصر مطابقة للعقد - المواد صحيحة -
الرفض: . غياب عناصر - اختلاف مواد - اختلاف عناصر الفراغات.

06 الأخطـــــــاء الشـــــائعة

1. الاعتماد فقط على الملاحظة دون الرجوع للعقد.
2. إهمال تصوير المخالفات.

07 مثـــــال ملاحظـــــة وتوصـــــية

- الملاحظة: غياب بلكونة مذكورة في العقد.
- التوصية: الإشارة بتنفيذها أو تعديل العقد.
- تصنيف الإجراء: إجراء لازم.

04

المحور الرابع

الأدوات والأجهزة

أهمية الأدوات

- ✓ الأدوات هي الوسيلة الأساسية لقياس جودة التنفيذ والتحقق من مطابقة المواصفات. الفاحص المحترف لا يعتمد على الملاحظة البصرية فقط، بل يدعمها بقياسات دقيقة وصور موثقة تُظهر الأداة ونتيجتها.

الأدوات الأساسية واستخدامها

الأداة	الغرض	طريقة الاستخدام	ما يتم قياسه/التحقق منه	التوثيق بالصور
متر ليزر / شريط قياس	قياس الأبعاد بدقة.	توجيه الليزر أو شد الشريط لقياس المسافة أو الارتفاع.	الأطوال، ارتفاعات الجدران أو الدرج.	صورة تُظهر قراءة الليزر/الشريط مع العنصر.
ميزان ماء (أفقي/رأسي)	التأكد من الاستواء أو الميل.	وضع الميزان على السطح (أفقي أو رأسي) وملاحظة فقاعة الهواء.	استقامة الجدران، استواء الأرضيات، ميول المنحدرات.	صورة تُظهر الميزان على العنصر مع موضع الفقاعة.
عصا التطبيل	الكشف عن الفراغات خلف البلاط أو الجدران.	الطرق على السطح وسماع الصوت (أجوف = فراغ).	جودة تثبيت البلاط أو اللياسة.	في حالة وجود ضرر يفضل وضع شريط لاصق على أماكن التطبيل
كشاف يدوي	إظهار العيوب في الأماكن المظلمة.	توجيه الضوء على الزوايا أو الأسطح.	عيوب التشطيب، الشروخ الدقيقة، الرطوبة.	صورة تُظهر الكشاف موجهًا إلى موضع العيب.
مفك براغي	فتح الغطاء الأمامي للأفياش واللوحات.	فك الغطاء للتأكد من جودة التوصيل أو العزل.	فحص داخلي للأفياش واللوحات الكهربائية.	صورة تُظهر المفتاح بعد الفتح.
جهاز TDS (قياس ملوحة المياه)	التحقق من جودة مياه التغذية.	غمر الحساس في عينة ماء وقراءة الشاشة.	نسبة الأملاح الذائبة (Total Dissolved Solids).	صورة للجهاز وهو داخل عينة المياه مع القراءة.
جهاز اختبار التأريض	التأكد من وجود نظام التأريض.	توصيل الجهاز بمقبس كهربائي وقراءة النتيجة.	فعالية التأريض وسلامة النظام الكهربائي.	صورة للجهاز وهو موصول بالمقبس مع القراءة.
مسطرة زاوية (90°)	فحص زوايا الجدران والتشطيبات.	وضع المسطرة عند التقاء جدارين.	التعامد بين الجدران (≥ 2 مم لكل متر).	صورة للمسطرة عند الزاوية.

تعليمات استخدام الأدوات

- ✓ يجب فحص الأداة قبل الاستخدام والتأكد من صلاحيتها (بطارية - معايرة).
- ✓ يتم استخدام الأداة أمام العميل عند الحاجة لزيادة الشفافية.
- ✓ يجب تسجيل كل قراءة في سجل الأدوات والقياسات مع ربطها بالموقع والصورة.

05

المحور الخامس

التوثيق بالصور

01 أهميـــــــة التوثيـــــــق بالصـــــــور

- الصور هي الدليل الفني الذي يثبت الملاحظة .
- التقرير الفـني لا يُعتمـد بـدون صـور واضـحة مرتبطـة بكـل ملاحظة .
- الصـــورة الجيـــدة توضـــح المشـــكلة + موقعهـــا + الأداة المستخدمة عند الحاجة .

02 سياســـــــــــــة التصـــــــــــــوير

1. التصوير فقط للأجزاء ذات الملاحظات (في التقرير الأول) .
2. في الزيارة الثانية : تصوير نفس الملاحظـة مـن زاويـة مختلفـة لإظهار حالتها (تمت معالجتها / لم تتم) .
3. إظهار أداة القياس فـي الصـورة عنـد اسـتخدامها (مثـل مـيزان ماء ، متر ليزر) .
4. يُفضل إضافة التاريخ والوقت على الصورة .
5. يمنع استخدام صور عامة أو غير مرتبطة مباشرة بالملاحظة .

زوايا التصوير

نوع الصورة	الوصف	الهدف	مثال
قريبة	تركز على تفاصيل المشكلة مثل: كسر، تشقق، تسريب.	إظهار العيب بوضوح.	صورة لشق صغير في بلاطة أرضية.
متوسطة	تُظهر المشكلة في سياقها مع الجزء المحيط.	ربط الملاحظة بموقعها.	صورة جدار مع جزء من الغرفة يظهر به التشقق.
بعيدة	تشمل العنصر أو الغرفة بالكامل.	توضيح مكان الملاحظة في الوحدة.	صورة كاملة للغرفة مع تحديد مكان التشقق.
مع أداة القياس	تُظهر الأداة داخل الصورة.	إثبات القياس (ميلان، طول، استواء).	صورة ميزان ماء على منحدر كراج.

أمثلة عملية للتوثيق

01

ملاحظة: ميلان أرضية دورة مياه نحو الخارج بدلًا من الصفاية

1. الصورة القريبة: تظهر فقّاعة ميزان الماء في وضع غير صحيح.
2. الصورة المتوسطة: تبين الميلان داخل دورة المياه.
3. الصورة البعيدة: توضح موقع دورة المياه داخل الشقة.

02

ملاحظة: تطبيل في بلاط غرفة المعيشة

1. الصورة القريبة: صورة للبلاط مع عصا التطبيل.
2. الصورة المتوسطة: تبين البلاط المتضرر وسط الغرفة.
3. الصورة البعيدة: توضح الغرفة كاملة مع موقع البلاط.

تعليمات للمتدرب

- ✓ اربط كل صورة بملاحظة محددة في التقرير.
- ✓ لا تستخدم صورة واحدة لأكثر من ملاحظة.
- ✓ التقط الصور بتسلسل منطقي: قريبة - متوسطة - بعيدة.
- ✓ في الزيارة الثانية: التقط الصور من زاوية مختلفة لتوضيح حالة المعالجة.
- ✓ يفضل جدا تصوير مقطع فيديو لكامل العقار والاحتفاظ به لتجنب حدوث المشكلات.

06

المحور السادس

تصنيف الملاحظات

ما هو تصنيف الملاحظات؟

- ✓ تصنيف الملاحظات يعني تحديد درجة خطورة الملاحظة وأثرها على قرار الاستلام. الهدف من التصنيف هو توحيد لغة التقرير وتوضيح الأولوية للعميل والمطور.

التصنيفات المعتمدة

التصنيف	التعريف	متى يُستخدم؟
إجراء طارئ	ملاحظة تمثل خطرًا مباشرًا على السلامة أو تمنع تشغيل العنصر.	تسرب كهربائي - غياب صمام أمان - ميلان خطير في الدرج.
إجراء لازم	ملاحظة متوسطة أو شديدة تؤثر على الاستخدام أو الراحة ويجب معالجتها قبل الاستلام.	تطبيل بلاط - انسداد صفاية - غياب عنصر مذكور في العقد.
إجراء تكميلي	ملاحظة خفيفة لا تمنع الاستلام لكنها تؤثر على الجودة النهائية.	دهان غير متجانس - خدش بسيط في زجاج نافذة.
لا يحتاج إجراء	العنصر سليم تمامًا ولا توجد به ملاحظات (لا يُذكر في التقرير الأول).	أرضية غرفة بدون عيوب.
غير قابل للقياس	العنصر موجود لكن لا يمكن فحصه في الزيارة (مخفي أو غير متاح).	تمديدات كهربائية مدفونة - أنظمة غير مشغّلة.

أمثلة عملية لكل تصنيف

01 إجراء طارئ

- ملاحظة: غياب التأريض في اللوحة الكهربائية الرئيسية.
- التوصية: إعادة توصيل اللوحة بنظام تأريض معتمد فورًا.

02 إجراء لازم

- ملاحظة: وجود تطبيل في بلاط أرضية المطبخ.
- التوصية: إعادة تثبيت البلاط المتضرر.

03 إجراء تكميلي

- ملاحظة: تباين في لون الدهان بين جدارين بالصالة.
- التوصية: إعادة الدهان لتحقيق تجانس بصري.

04 لا يحتاج إجراء

- ملاحظة: أبواب الغرف الداخلية تعمل بشكل سليم دون ملاحظات.
- [لا تُذكر في التقرير الأول].

05 غير قابل للقياس

- ملاحظة: شبكة الغاز غير مشغّلة أثناء الفحص.
- التوصية: فحصها عند التشغيل وإعادة التحقق.

إرشادات عامة

- ✓ لا تستخدم التصنيفات بشكل عشوائي، بل اربطها بأثر الملاحظة على السلامة أو الاستخدام أو الجودة.
- ✓ عند الشك: اعرض الملاحظة على مشرف الجودة قبل اعتماد التقرير.
- ✓ في التقرير الأول: لا يتم إدراج البنود السليمة أو التي "لا تحتاج إجراء".
- ✓ في التقرير الثاني: يمكن توضيح العناصر التي تم معالجتها أو بقيت كما هي.

07

المحور السابع

صياغة التقرير الفني

مكونات التقرير

التقرير الفني لخدمة الاستلام والتسليم يتكون من :

01 بيانات الوحدة (النوع، المساحة، عدد الأدوار، الموقع)

02 الملاحظات الفنية (وصف هندسي مختصر + موقع محدد + صورة)

03 التوصيات (معالجة هندسية مقترحة لكل ملاحظة).

04 تصنيف الإجراء (طارئ - لازم - تكميلي - لا يحتاج - غير قابل للقياس).

05 الصور (قريبة - متوسطة - بعيدة + مع الأداة عند الحاجة).

06 المستندات الفنية (المخططات - الضمانات - المواصفات - الأنظمة الظاهرة - المميزات التسويقية).

المستندات الفنية المطلوب تحققها

المستند	المطلوب	الملاحظات
المخططات	رفع فقط	–
الضمانات	رفع فقط	–
وثائق أخرى	رفع فقط	–
المواصفات – مساحات الغرف والمرافق	-	يتم طلبها كخدمات إضافية على الخدمة
المواصفات – عدد الغرف والمطابخ ودورات المياه	تحقق + توثيق عند المخالفة	–
الأنظمة المدنية والمعمارية الظاهرة – نوع المواد (واجهات، أبواب، نوافذ، أرضيات)	تحقق + توثيق عند المخالفة	–
الأنظمة الكهربائية الظاهرة – نوع المواد (أفياش، مفاتيح، إنارة، لوحات)	تحقق + توثيق عند المخالفة	–
الأنظمة الميكانيكية الظاهرة – نوع المواد (تركيبات صحية، سباكة، سخانات، مراوح)	تحقق + توثيق عند المخالفة	-
الأنظمة المدنية والمعمارية المخفية	–	خارج النطاق
الأنظمة الكهربائية المخفية	–	خارج النطاق
الأنظمة الميكانيكية المخفية	–	خارج النطاق
المميزات التسويقية (بلكونات، تراسات، مظلات، مساحات خارجية، مطبخ، أنظمة ذكية/حريق)	تحقق + توثيق عند المخالفة	–

آلية إدراج الملاحظات في التقرير

01 صياغة الملاحظة بلغة هندسية دقيقة.

02 توضيح موقعها (غرفة - دور - جهة)

03 إرفاق الصور (قريبة - متوسطة - بعيدة).

04 إضافة التوصية الهندسية المناسبة.

05 تحديد تصنيف الإجراء الصحيح.

أمثلة عملية

01 تقرير أولي (زيارة أولى)

مرفق التقرير النموذجي للزيارة الأولى

البند	الملاحظة	التوصية	التصنيف	الصور
أرضيات المطبخ	بلاط مفكوك مع تطبيل عند الطرق.	إعادة تثبيت البلاط ومعالجة الفواصل.	إجراء لازم	صورة قريبة + متوسطة + بعيدة
لوحة الكهرباء	غياب التأريض في أحد القواطع الفرعية.	إعادة توصيل اللوحة بنظام التأريض : [SBC] كهرباء/تأريض.	إجراء طارئ	صورة جهاز التأريض موصول بالمقبس

02 تقرير نهائي (زيارة ثانية)

مرفق التقرير النموذجي للزيارة الثانية

البند	حالة المعالجة	التصنيف	الصور
أرضيات المطبخ	تمت إعادة التثبيت، الأرضية مستقرة.	لا يحتاج إجراء	صورة جديدة بعد المعالجة
لوحة الكهرباء	لم تتم المعالجة حتى الآن.	إجراء طارئ	صورة حديثة للوحة

جمل جاهزة للصياغة

01

ملاحظة: وجود تطبيل في البلاط داخل غرفة المعيشة.
توصية: إعادة تثبيت البلاط وضمان الاستواء.

02

ملاحظة: غياب صمام الأمان في سخان مياه بدورة مياه الطابق الأول.
توصية: تركيب صمام أمان معتمد وفق المواصفات.

03

ملاحظة: اختلاف نوع السيراميك المستخدم عن المذكور في البروشور.
توصية: الإشارة بالاستبدال أو تعديل العقد.

تعليمات للمتدرب

- ✓ التزم بالموضوعية: لا تستخدم عبارات عامة (مثل: "سيئ جدًا").
- ✓ اربط كل ملاحظة بصور دقيقة وموقع محدد.
- ✓ لا تذكر البنود السليمة في التقرير الأول.
- ✓ اذكر في التقرير الثاني حالة المعالجة لكل ملاحظة موثقة سابقًا.

08

المحور الثامن

الحياد والموضوعية

مفهوم الحياد في الفحص

01 الحياد يعني أن الفاحص يوثق الحالة كما هي، دون مبالغة أو تقليل.

02 الهدف هو تقديم صورة، واقعية، ومحايدة للعميل والمطور.

03 الفاحص لا ينحاز لأي طرف: دوره مهني بحت.

حدود نطاق الخدمة

01 الفاحص لا ينفذ إصلاحات ولا يقدّر تكاليفها.

02 الفاحص لا يضيف بنودًا جديدة غير مذكورة في النطاق.

03 الفاحص لا يضع آراء شخصية مثل: "العمل ممتاز" أو "المطور غير جاد".

04 التقرير يعتمد فقط على الملاحظات الفنية المدعومة بالصور.

الأخطاء الشائعة في المبالغة

01 وصف ملاحظة بسيطة بأنها "خطيرة جدًا" دون مبرر فني.

02 إضافة توصيات لا تدخل في نطاق الخدمة (مثل تغيير التصميم أو المواد).

03 استخدام لغة غير مهنية مثل: "العمل سيئ للغاية".

التصحيح

صف الملاحظة بموضوعية:
الملاحظة: وجود تطبيل في بلاط المطبخ.
التوصية: إعادة تثبيت البلاط المتضرر.

الأخطاء الشائعة في الإهمال

01 عدم توثيق ملاحظة واضحة بالصور.

02 تجاهل ذكر ملاحظة لأنها "لا تؤثر كثيرًا".

03 دمج عدة مشاكل كبيرة في ملاحظة واحدة غامضة.

التصحيح

1. التزم بتوثيق جميع الملاحظات المؤثرة.
2. صغ كل ملاحظة بلغة محددة وموقع محدد.
3. لا تترك الحكم للعميل بدون توصية هندسية واضحة.

09

المحور التاسع

التواصل مع العميل

أهمية التواصل مع العميل

01 العميل ليس متخصصًا فنيًا، لكنه بحاجة لفهم التقرير.

02 الفاحص الناجح يشرح الملاحظات بوضوح وبساطة دون فقدان الدقة العلمية.

03 حسن التواصل يعزز ثقة العميل بالخدمة ويضمن فهمه لحدود النطاق.

آلية شرح الملاحظات أثناء الفحص

01 عرّف العميل بدورك: أنت فاحص محايد، لا تنفذ إصلاحات ولا تقدر تكاليف.

02 اشرح الملاحظة بلغة مبسطة: استخدم كلمات مثل (تسرّيب، ميلان، شقوق) بدلاً من المصطلحات المعقدة.

03 أظهر الصورة أو الأداة: إذا كان هناك ميلان، ضع ميزان الماء أمام العميل.

04 وضح أثر الملاحظة: بيّن إن كانت تمنع الاستلام (لازم/طارئ) أو لا تمنعه (تكميلي).

إدارة التوقعات وحدود الخدمة

01 لا تَعِد العميل بما لا يشمله النطاق (مثل: الإصلاحات أو تقدير التكلفة).

02 وضّح أن البنود السليمة لا تُذكر في التقرير الأول.

03 بيّن أن التقرير الثاني يقتصر فقط على البنود الموثقة مسبقًا.

04 أكّد أن التوصيات مهنية ومحايدة، والقرار النهائي بالاستلام يعود للعميل.

التعامل مع استفسارات العميل

01 إذا سأل عن بند غير مشمول: وضّح أنه ضمن الاستثناءات.

02 إذا طلب تقدير تكلفة الإصلاح: بيّن أن ذلك خارج نطاق الخدمة، لكن يمكن الرجوع لمقاول متخصص.

03 إذا اعترض على الملاحظة: ارجع إلى الصور والقياسات لإثباتها.

04 إذا طلب دمج عدة ملاحظات: وضّح أن الدقة تتطلب فصل كل ملاحظة لسهولة المعالجة.

أمثلة حوارية للتدريب

01

عميل: لماذا لم تذكر أن باب غرفة النوم سليم؟

فاحص: في التقرير الأول نذكر فقط البنود التي بها ملاحظات، أما البنود السليمة فلا تُذكر.

02

عميل: هل هذه المشكلة تمنع الاستلام؟

فاحص: هذه الملاحظة مصنفة كـ "إجراء لازم"، أي أنها يجب أن تُعالج قبل الاستلام لضمان الاستخدام السليم.

03

عميل: كم يكلف إصلاح هذه المشكلة؟

فاحص: تقدير التكاليف ليس من ضمن نطاق الخدمة، لكن يمكن الاستعانة بمقاول لتنفيذ المعالجة.

شكرا لكم